MANUAL DEL USUARIO

MANUAL



unimos tu mundo

www.ortelmobile.es

Manual del usuario

Gracias por usar Ortel Mobile. Ahora puedes hacer llamadas móviles de prepago desde España y a todos los destinos internacionales a precios muy económicos. Además, puedes conectarte a Internet desde tu teléfono móvil con la tarjeta SIM de Ortel Mobile. Una solución simple, rápida y fiable, ya que Ortel Mobile trabaja con las mejores redes internacionales para poder ofrecer una calidad excelente! Hacer tus llamadas habituales a familiares y amigos, a tu país o en el extranjero, es ahora más fácil que nunca. Este manual de uso, te explica cómo empezar a disfrutar inmediatamente de los servicios de tu nuevo proveedor de telefonía móvil: Ortel Mobile. Una de las ventajas exclusivas que ofrece Ortel Mobile es la oportunidad de hacer llamadas directas a números del extranjero a tarifas increíblemente económicas. Por lo tanto, no necesitarás códigos de acceso o números especiales. Es más, con Ortel Mobile podrás llamar a teléfonos móviles directamente y ahorrarás muchísimo dinero. ¡Con Ortel Mobile, también puedes hacer llamadas y enviar SMS dentro de España a tarifas muy económicas!

Visita **www.ortelmobile.es** para conocer las tarifas, las promociones... ¡y mucho más! Si no encuentras la respuesta a alguna pregunta específica, puedes escribirnos a **info@ortelmobile.es** cuando quieras.
¡Te deseamos que aproveches al máximo de tu nuevo paquete prepago de Ortel Mobile!

Índice

Guía de inicio rápido

Este paquete SIM contiene lo siguiente:

1. Tu tarjeta SIM de Ortel Mobile
2. Este manual del usuario
3. Carta de bienvenida
4. Carta de registro

Tu tarjeta SIM

Inserta la tarjeta SIM de Ortel Mobile en tu teléfono móvil (consulta el manual del teléfono). Enciende el teléfono y teclea el código PIN de la tarjeta SIM de Ortel Mobile. En cuando se activa la tarjeta SIM de prepago, tienes ya saldo para llamar.

Antes de usar tu tarjeta SIM de Ortel Mobile, el agente del punto de venta se encargará de activarla primero de la siguiente manera:

- El agente abre el paquete y te entrega un formulario que deberás rellenar con tus datos personales (nombre completo, tipo y número de identificación, nacionalidad, dirección, y fecha), firmar y devolverlo al agente. Después el agente activará tu tarjeta SIM y generará tu número de teléfono. Una vez activada, recibirás un SMS que te informará de que tu tarjeta

SIM se ha activado y está lista para su uso. Te recordará también tu nuevo número de teléfono de Ortel Mobile.

Protección de la tarjeta SIM
Es recomendable que protejas tu tarjeta SIM de un uso incorrecto indicando un nuevo código PIN. El código PIN aparece en el reverso de la **carta de bienvenida**. Para indicar un nuevo código PIN, haz lo siguiente:

1. Teclea *** * 0 4 *** seguido de tu código PIN actual.
2. Teclea * seguido de tu nuevo código PIN; presiona la tecla * otra vez, vuelve a escribir tu nuevo código PIN seguido de la tecla **#**.

La tarjeta SIM se bloqueará si tecleas un código PIN incorrecto tres veces seguidas. Entonces aparecerá el mensaje bloqueado (Blocked) o PIN incorrecto (PIN incorrect) en la pantalla del teléfono. Para desbloquear la tarjeta SIM, necesitarás el código PUK.

Código PUK
El código PUK aparece en el reverso de la carta de bienvenida. Por lo tanto, te recomendamos guardar esta carta, ya que necesitarás el código PUK si deseas cambiar de código PIN o desbloquear la tarjeta SIM en el caso de que teclees tres veces seguidas un código PIN incorrecto.

1. Teclea * **05** * seguido de tu código PUK.
2. Teclea * seguido de tu nuevo código PIN. Presiona la tecla * otra vez y vuelve a escribir tu nuevo código PIN seguido de la tecla **#**.
3. Guarda el código PUK en un lugar seguro, ya que podrías volver a necesitarlo en el futuro.

Tu saldo para llamar
Cuando se agota tu saldo para llamar, podrás seguir recibiendo llamadas. No obstante, necesitarás recargar tu saldo para poder realizar llamadas. Para recargar tu saldo, puedes utilizar tarjetas rasca de recarga o recargas Online que se pueden comprar en numerosos puntos de venta (visita www.ortelmobile.es para localizar la tienda más cercana).
Puedes consultar tu saldo restante de forma gratuita de la siguiente manera:

Llama al **1 2 0 5** y sigue las instrucciones. Se te indicará el importe y la validez de tu saldo.

Recarga de saldo
Recargar tu saldo con Ortel Mobile es muy fácil. Puedes recargar saldo para realizar llamadas comprando tarjetas rasca de recarga o recargas Online (visite www.ortelmobile.es).

Si compras una recarga en una máquina de recarga, tu saldo se actualizará automáticamente nada más pagar.

Si compras una tarjeta rasca de recarga, tendrás que seguir los siguientes pasos:
1. Llama al **1 2 0 5** desde tu teléfono móvil.
2. Sigue las instrucciones del sistema de menús para recargar tu crédito.
3. Teclea el código de recarga de 14 dígitos que aparece en la tarjeta rasca de recarga seguido de la tecla **#**.
4. Tu recarga se ha procesado y se ha incrementado tu saldo disponible para llamar

Validez del saldo
Tu saldo para llamar tiene una validez de 120 días. Por lo tanto, si no realizas ninguna recarga antes de que finalice este periodo, no podrás hacer más llamadas. No obstante, podrás seguir usando los números gratuitos, recibir llamadas, llamar a números de emergencia y recargar tu saldo durante 30 días. Después de este periodo de 30 días, el número de teléfono móvil y el

saldo restante para llamar caducarán. Si recargas tu saldo antes de que transcurran estos 30 días, empezará un nuevo periodo de 120 días.

Recarga de saldo desde el extranjero
En el extranjero, es posible que el código corto **1 2 0 5** que utilizas normalmente para recargar tu teléfono móvil no funcione. En tal caso, llama al **+34 644 001 205** y sigue las instrucciones. Este servicio no es gratuito y necesitas tener al menos 3 € de saldo para poder usarlo desde el extranjero.

Llamar desde el extranjero
Con la tarjeta SIM de prepago de Ortel Mobile, podrás hacer o recibir llamadas desde muchísimos países. En www.ortelmobile.es se indican todas las tarifas para hacer llamadas al extranjero, recibir llamadas desde el extranjero y enviar SMS desde el extranjero. Antes de viajar a otro país, asegúrate de disponer al menos de 3 € de saldo para llamar.

Servicio de mensajes cortos (SMS)
Puedes por supuesto usar Ortel Mobile para recibir SMS gratuitamente, incluso si estás en el extranjero. Consulta el manual de usuario del teléfono móvil para saber cómo enviar SMS. Las tarifas se indican en nuestro sitio web: www.ortelmobile.es. El coste de los SMS enviados

se descuenta de tu saldo de llamadas. Cuando estás en el extranjero, necesitarás un saldo mínimo de 0,75 € para enviar SMS.

No necesitas saldo mínimo para recibir SMS en el extranjero.
Cuando instales tu tarjeta SIM, tendrás que teclear y guardar el número del centro de mensajes SMS. Este número es **+34 644 109 070**.

Datos/Internet
Si deseas conectarte a Internet, deberás configurar tu teléfono. Para eso, vete al menú de configuración de la conexión y agrega un nuevo punto de acceso: Ortel Mobile. Edítalo y escribe el nombre del punto de acceso: **ortelinternet.** Si deseas obtener ayuda, ponte en contacto con nuestro servicio de atención al cliente a través del **1 2 0 3**.

Buzón de voz
Las personas que te llamen pueden dejarte un mensaje de voz si no estás disponible o no respondes a la llamada. Los mensajes de voz se guardan durante 72 horas. Cuando una persona te deja un mensaje de voz, recibirás un mensaje para avisarte de la llamada. Para escuchar los

mensajes de voz, llama al 1204. El buzón de voz está activado por defecto. Si lo deseas, puedes crear un mensaje personalizado y una contraseña cuando llames a tu buzón de voz por primera vez. Para desactivar el buzón de voz, simplemente reconfigura los desvíos de llamadas en tu teléfono.

Un mensaje personalizado permite que las personas que te llamen tengan la certeza de que realmente han contactado contigo. Si no grabas ningún mensaje personalizado, quienes te llaman solamente oirán tu número de teléfono móvil. Necesitas una contraseña para escuchar tus mensajes de voz cuando estás en el extranjero, o desde otro teléfono. Cuando estás en el extranjero, podrás escuchar el buzón de voz haciendo la llamada con tu teléfono móvil. Puedes usar un teléfono fijo para escuchar tu buzón de voz.
También puedes cambiar el idioma del buzón de voz a inglés de la siguiente manera:

1. Marca el número del buzón de voz: **1 2 0 4**
2. Presiona las teclas 4, 4, 5
3. Selecciona 1 para inglés

Números importantes
En España:
Línea prepago: **1 2 0 5**
Buzón de voz: **1 2 0 4**
Recarga por teléfono: **1 2 0 5**
Consulta de tu saldo para llamar: **1 2 0 5**, elige **1** y sigue las instrucciones
Atención al cliente: **1 2 0 3**

Desde el extranjero:
Línea prepago: **+34 644 001 205**
Buzón de voz: **+34 644 001 204**
Recarga por teléfono: **+34 644 001 205**
Atención al cliente: **+34 644 001 203**

Atención al cliente
Ortel Mobile tiene su propio servicio de atención al cliente.
Si tienes alguna pregunta, puedes contactarnos llamando al **+34 644 001 203** o enviarnos un correo electrónico a la dirección **info@ortelmobile.es.**

Horario de nuestro centro de atención al cliente*:

De lunes a domingo:
De 10:00 a 22:00

*el horario de atención puede cambiar; consulta la información más reciente en www.ortelmobile.es

English

User manual

Welcome at Ortel Mobile. You are now able to make prepaid mobile calls within Spain and to all international destinations at extremely low rates. Also you can connect to internet with your mobile phone thanks to your Ortel Mobile SIM card. All with the greatest of ease, speed and reliability, since Ortel Mobile works with high-quality mobile and international networks and can therefore deliver reliable mobile telecommunication services! Making regular calls to family and friends, at home and abroad, is now easier than ever. This user manual explains how you can make immediate use of Ortel Mobile, your new mobile provider. One of the unique advantages Ortel Mobile offers is the opportunity to make direct calls to numbers abroad at extremely low rates. Consequently you don't need to make use of PIN codes or special access numbers; moreover, you can make mobile calls immediately and save a great deal of money with Ortel Mobile. Ortel Mobile also enables you to make calls and send SMS messages within Spain at very low rates!

Surf to **www.ortelmobile.es** for all rates, promotions and much, more besides!
If in any event you are unable to find the answer to a specific question then you are always welcome to send an e-mail to **info@ortelmobile.es.**

We wish you a great deal of pleasure from your new Ortel Mobile prepaid package!

Contents

Getting started quickly

This SIM package contains the following:
1. Your Ortel Mobile SIM card
2. This User Manual
3. Welcome letter
4. Prepaid contract

English

Your SIM card
Insert the Ortel Mobile SIM card in your mobile phone; refer to the user manual supplied with your phone. Switch on your mobile phone and enter your Ortel Mobile SIM card's PIN code. When activating your prepaid card you immediately receive a call credit.

Before using your Ortel Mobile SIM card, the point of sales representative will first activate it by doing the following:

- The point of sales representative opens the pack and gives you the form you will fill in with all your personal data (Name, ID type and ID number, Nationality, Address, etc..), sign it and give it back to point of sales representative. The point of sales representative will

activate your SIM card. Once activated, you will receive a SMS saying that your SIM card has been activated and it's ready to use.

SIM card protection

We recommend that you protect your SIM card from misuse by specifying a new PINcode. Your PIN code is shown at the backside of the Welcome letter.
You can specify a new PIN code as follows:

1. Enter *** * 0 4 *** followed by your current PIN code
2. Enter ***** followed by your new PIN code, enter ***** again, re-enter your new PIN code and close by entering **#**

The SIM card will be blocked if you enter the PIN code incorrectly three times in a row.
The screen will then display the message 'blocked' or 'PIN incorrect'.
You will need your PUK code to unblock the SIM card.

PUK code

Your PUK code is shown at the backside of the Welcome letter. Consequently you should save this letter, since you will need this PUK code if you wish to change your PIN code and/or unblock the

English

SIM card after entering the PIN code incorrectly three times in a row.

1. Enter *** 0 5 *** followed by your PUK code.
2. Enter ***** followed by your new PIN code; enter ***** again, and re-enter your new PIN code. Close by entering ***#***.
3. Store your PUK code in a safe place, as you may need it again in the future.

Your call credit

When you have used up your call credit you can still receive incoming calls.
However, you will need to top up your credit before you can make outgoing calls.
You can top up your credit with top up cards or e-vouchers which you can buy online or in different shops (check www.ortelmobile.es to buy online or to find your nearest shop).
You can check your call credit, free of charge by using the following method:

Call **1 2 0 5**, press **1** and follow the instruction. You will hear the amount and validity date of your call credit.

Topping up your credit

Topping up your Ortel Mobile credit is very simple.
You can buy call credit via top up cards and e-vouchers. (see **www.ortelmobile.es**)
If you buy an e-voucher via top up machines, the credit will be automatically topped up as soon as you pay it.

If you buy a top up card, you will need to:

1. Call **1 2 0 5** on your mobile phone.
2. Follow the instructions in the menu to top up your call credit.
3. Enter the 14-digit top up code shown on your top up card and close by entering **#**.
4. Your call credit has now been topped up.

Credit validity

Your call credit is valid for 120 days. Consequently if you do not top up your call credit after this period you will not be able to make calls. However, you will still be able to make use of the toll-free service numbers, receive incoming calls, call emergency numbers and top up your credit for 30 days. After this 30-day period your mobile number and any remaining call credit will lapse. If you top up your call credit within these 30 days then a new period of 120 days will begin.

English

Topping up from abroad
When you are abroad it is possible that the short code **1 2 0 5** which you normally use when topping up your mobile phone, does not work. You can then call to **+34 644 001 205** and follow the instructions. This service is not free of charge and you need to have at least €3,- remaining call credit to use this service while being abroad.

Calling when abroad
You can use your Ortel Mobile prepaid SIM card to make or receive calls from a very large number of countries. www.ortelmobile.es lists all the rates for making calls abroad, receiving calls abroad, and sending SMS messages from abroad. Make sure that you have at least € 3,- call credit before you travel abroad.

SMS Short Message Service
Obviously, you can use Ortel Mobile to receive SMS messages free of charge, even when you are abroad. Consult the user manual supplied with your mobile phone to find out how you can send SMS messages; the rates are listed on our website, www.ortelmobile.es. The cost charged to send SMS messages is deducted from your call credit. When you are abroad you will need a call credit of at least € 0,75 to send SMS messages.

There is no minimum call credit for receiving SMS messages when you are abroad.
When you install your SIM card you will need to enter the number of the SMS exchange.
The number is **+34 644 109 070.**

Data/Internet

If you want to connect to Internet, you need to configure your smart phone doing the following. Go to your Connection settings menu and add new access point: Ortel Mobile: edit it and enter the access point name: ortelinternet. In case you need our help please call our Customer service via **1 2 0 3**.

Voicemail

Callers can leave a voicemail for you if you are not accessible and/or do not answer the mobile phone. Voicemails are saved for 72 hours. When a caller has left a voicemail then you will receive an SMS message to inform you about the call. You can listen to the voicemail by calling **1 2 0 4.** By default your voicemail is switched on. You can set a personal message and password when you call your voicemail for the first time. You can switch off your voicemail simply by resetting call forwards in your telephone.

A personal message offers your callers certainty that they did contact you. If you do not record a personal message then callers solely hear your mobile number. You need the password to listen to your voicemail when you are abroad, or from another telephone. When you are abroad you can listen to your voicemail by making the call with your mobile phone.
You can use land lines to listen to your voicemail by calling **+34 644 001 204.**

You can also change the language of your voicemail to English as follows:

4. Dial your voicemail: **1 2 0 4**
5. Press **4, 4, 5**
6. Select **1** for English

Important numbers
In Spain:
Prepaid line **1 2 0 5**
Voicemail **1 2 0 4**
Top up by telephone **1 2 0 5**
Check your call credit by calling **1 2 0 5**, choose **1** and follow the instruction
Customer Service **1 2 0 3**

From abroad:
Prepaid line **+34 644 001 204**
Voicemail **+34 644 001 204**
Top up by telephone **+34 644 001 205**
Customer service **+34 644 001 203**

Customer Service
Ortel Mobile has its own Customer Service. If you have any question you can contact them on **+34 644 001 203** or send a mail at **info@ortelmobile.es**

Opening hours of our Customer Service*:

Monday till Sunday:
From 10.00 hours – 22.00 hours

*opening hours might change so please check www.ortelmobile.es for the latest information

CONDICIONES GENERALES



CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL EN MODALIDAD PREPAGO

1. **OBJETO**

1.1. KPN Spain, S.L.U (en adelante "Ortel Mobile"), con domicilio social en C/ del Poeta Rafael Morales, Nº 2, Planta 5ª 28702 San Sebastián de los Reyes (Madrid), prestará al Cliente el servicio telefónico móvil disponible al público en la modalidad de prepago ("el Servicio").

1.2. El Servicio se presta al Cliente en su condición de destinatario o usuario final del mismo, quedando estrictamente prohibida la reventa o comercialización del Servicio, así como la cesión del presente Contrato.

1.3 El Servicio está sólo disponible para personas físicas mayores de 18 años.

2. CARACTERÍSTICAS Y PLAZO DE CONEXIÓN INICIAL DEL SERVICIO

2.1 El Servicio consistirá en la posibilidad, a través de un terminal telefónico, de realizar y recibir llamadas telefónicas, enviar y recibir mensajes, transmitir datos, disfrutar de una serie de facilidades suplementarias, incluida, en su caso, la gestión de localización, así como acceder a servicios de contenidos y de valor añadido prestados directamente por Ortel Mobile o por terceros, conforme a la modalidad contratada por el Cliente, disponible en ortelmobile.es y a lo establecido en el presente Contrato.

2.2. Se entregará al Cliente unas instrucciones de utilización del Servicio, así como una tarjeta SIM y unos códigos de seguridad secretos

asociados a la misma que el Cliente deberá introducir en su terminal telefónico para utilizar el Servicio. La tarjeta SIM seguirá siendo propiedad de Ortel Mobile. Ortel Mobile podrá sustituir o modificar la tarjeta SIM por motivos técnicos u operativos o con el fin de mejorar la prestación del Servicio, en cuyo caso, el Cliente deberá entregar la tarjeta SIM a Ortel Mobile a requerimiento de ésta. Ortel Mobile se reserva el derecho a limitar el número máximo de tarjetas SIM y líneas que soportan el Servicio a favor de un solo titular del mismo, o de limitar el número de líneas asociadas a una determinada tarifa. La tarjeta SIM no podrá utilizarse fuera de dispositivos móviles salvo autorización expresa y previa de Ortel Mobile. Salvo prueba en contrario, todas las comunicaciones efectuadas a través de la tarjeta SIM serán consideradas como efectuadas por el Cliente o por un tercero con el consentimiento de éste, salvo que el Cliente cumpla con lo estipulado en el artículo 2.3.

2.3. En caso de sustracción o pérdida del terminal telefónico del Cliente en que se encuentre insertada la tarjeta SIM o sus códigos de seguridad asociados o cuando el Cliente tenga constancia o indicios de un uso no autorizado de los mismos, el Cliente deberá comunicarlo inmediatamente a Ortel Mobile mediante una llamada al Servicio de Atención al Cliente al 1203 desde un número Ortel Mobile, al 644001203 desde otro número, al +34644001203 desde el extranjero (coste llamada en roaming), desde el sitio web ortelmobile.es y podrá solicitar el bloqueo de su cuenta y la desactivación temporal del Servicio. Ortel Mobile procederá a la desactivación del Servicio en el plazo máximo de 48 horas. Ortel Mobile facilitará al Cliente, a solicitud de éste, una nueva tarjeta SIM y/o unos nuevos códigos de seguridad, corriendo por cuenta del Cliente los gastos derivados de dicha reposición.

2.4 El Servicio estará disponible una vez que el Cliente haya acreditado su identidad mediante la presentación de un documento acreditativo de la personalidad y haya recibido o adquirido la tarjeta SIM.

3. DERECHO DE DESCONEXIÓN

3.1. El Cliente podrá solicitar a Ortel Mobile la desconexión de los servicios de llamadas internacionales, roaming y de llamadas a servicios de tarifas superiores, en especial, a servicios de tarificación adicional. Para ello, deberá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente de Ortel Mobile a la dirección C/ del Poeta Rafael Morales, Nº 2, Planta 5ª 28702 San Sebastián de los Reyes (Madrid) o al teléfono 1203 desde un número Ortel Mobile, al 644001203 desde otro número o al +34 644001203 desde el extranjero (coste llamada en roaming), comunicando su voluntad de desconectarse de los servicios de que se trate. Ortel Mobile procederá a la desconexión en un plazo máximo de diez (10) días desde la recepción de la notificación del Cliente. Si la desconexión no se produjera en el plazo indicado por causas no imputables al Cliente, los costes derivados del Servicio cuya desconexión se hubiese solicitado serán por cuenta de Ortel Mobile.

4. PRECIOS, FACTURACIÓN Y PAGO

4.1 El Cliente tendrá asociado a su número de abonado una cuenta en la que quedará registrado su saldo disponible en cada momento para la utilización del Servicio (la "Cuenta"). Para conocer el saldo disponible en su Cuenta, el Cliente podrá llamar al 1205 desde un número Ortel Mobile, al 644001205 desde otro número, llamando al (+34) 644001205 desde el extranjero (coste llamada en roaming) o marcando *120#

4.2 Para la realización de llamadas, el envío de mensajes o cualquier otro uso del Servicio que implique la generación de tráfico de voz o de datos por iniciativa del Cliente, será requisito indispensable que éste disponga en su Cuenta del saldo que, de acuerdo con las tarifas

aplicables, resulte necesario para cursar el tráfico solicitado. No obstante, la ausencia de saldo en la Cuenta no impedirá en ningún caso la realización de llamadas al número de emergencia 112 ni, salvo los casos previstos en el artículo 7, la recepción de mensajes y llamadas que no supongan cargo alguno para el Cliente.

4.3 El Cliente podrá recargar saldo en su Cuenta en los puntos de venta autorizados, en las redes de cajeros con los que Ortel Mobile tenga convenio, mediante la tarjeta de crédito o débito proporcionada por el cliente en el proceso de alta o con otra tarjeta, llamando al 1205 o al 644001205 , a través de ortelmobile.es autenticándose en el sistema y, en su caso, mediante otros medios que serán comunicados al Cliente. En caso de recargas con tarjeta de crédito o débito, ésta deberá ser de titularidad del Cliente. Ortel Mobile no se hace responsable de los errores cometidos por el Cliente introduciendo los datos en el canal de recargas.

4.4 El importe de cada recarga efectuada por el Cliente será como mínimo de cinco (5) euros y como máximo de ciento cincuenta (150) euros (impuestos incluidos) para recargas en puntos de venta autorizados o cajeros y noventa (90) euros para recargas a través de ortelmobile.es.

4.5 El Cliente procederá al pago del Servicio con carácter previo al consumo, mediante la recarga de su Cuenta prepago. A medida que se produzca un uso del Servicio por parte del Cliente, los cargos en los que incurra, de acuerdo con las tarifas aplicables, serán descontados de manera automática de su saldo disponible.

4.6 El saldo disponible en la Cuenta nunca será inferior a cero (0) euros. En consecuencia, cuando el Cliente haya iniciado una llamada o

transmisión de datos desde su terminal telefónico y su saldo disponible se agote en el transcurso de su realización, se producirá la inmediata terminación de esa llamada o transmisión de datos. Asimismo, cuando el Cliente intente iniciar una llamada o transmisión de datos desde su terminal telefónico y no disponga de saldo suficiente para ello, de acuerdo con las tarifas aplicables, no será posible cursar el tráfico solicitado. El Cliente tampoco podrá recibir llamadas en itinerancia internacional (roaming).

4.7 El Cliente tendrá derecho a solicitar a Ortel Mobile la factura por el Servicio prestado. La factura reflejará exclusivamente el importe de la recarga efectuada. El Cliente tendrá acceso a la información equivalente a la referida para los clientes de contrato -llamadas, coste, duración... - a través de su área de usuario en ortelmobile.es.

4.8 El Cliente podrá efectuar hasta 3 cambios de plan tarifario sin coste dentro de un periodo de un año, medido desde el primer cambio de tarifa; los sucesivos cambios devengarán al Cliente un cargo de 9€ Euros cada cambio.

4.9 En caso de otorgarse al Cliente descuentos en la factura o de aplicársele tarifas que comporten franjas temporales u horarias sin coste para el Cliente, tarifas planas o un límite de facturación máxima por tiempo o volumen de tráfico telefónico, las mismas serán incompatibles con cualquier sistema que implique la concentración, transformación o conversión de llamadas o del tráfico, como (como ejemplo no limitativo, prácticas de Sim-boxing) reservándose Ortel Mobile, en tal caso, bien la posibilidad de resolver el Contrato, bien facturar al Cliente el tráfico efectivamente cursado y/o sin aplicación de tales limitaciones o descuentos.

4.10 Ortel Mobile se reserva el derecho, en caso de establecer tarifas planas o un límite de facturación máxima por tiempo o por volumen

de tráfico telefónico, la posibilidad de aplicar a las mismas un incremento equivalente al aumento que experimente anualmente el Índice de Precios al Consumo (IPC) publicado por el Instituto Nacional de Estadística o u organismo oficial que lo sustituya.

4.11 El Cliente deberá abonar a Ortel Mobile los importes por llamadas realizadas y recibidas en el extranjero de acuerdo con los cargos o precios que se hayan establecido por la utilización de la Red de operadores extranjeros, no tarificados en la Red de Ortel Mobile y repercutidas por ésta al Cliente en factura, de acuerdo a las condiciones específicas correspondientes al servicio de cobertura internacional de llamadas (roaming), facilitadas al Cliente, y cuya información está disponible a través del Servicio de Atención al Cliente y en www.ortelmobile.es. La facturación por estos conceptos se producirá a partir del momento en que el operador extranjero comunique a Ortel Mobile el importe correspondiente a tales llamadas o desvíos.

5. CALIDAD Y MANTENIMIENTO DEL SERVICIO

5.1. Ortel Mobile prestará el Servicio conforme a los niveles de calidad, parámetros y métodos establecidos en la legislación vigente y en el presente Contrato. En cualquier caso, el Cliente reconoce que la cobertura y calidad del Servicio podrían verse alteradas por circunstancias excepcionales que impidan alcanzar los niveles de calidad comprometidos.

5.2 Ortel Mobile prestará el Servicio exclusivamente en las zonas de cobertura del territorio nacional en el que el mismo esté implantado en cada momento y según la información sobre cobertura de su red o la de un tercer operador al que Ortel Mobile haya arrendado ésta. El Cliente podrá acceder a la información sobre la cobertura de Ortel Mobile en ortelmobile.es. En cualquier caso, Ortel Mobile no será

responsable por interrupciones o mal funcionamiento del Servicio motivado por condiciones orográficas y/o atmosféricas que impidan o imposibiliten su prestación, ni de los contenidos de información que no hayan sido elaborados, conocidos o provistos por la misma y que se deriven de servicios suplementarios.

5.3. Ortel Mobile prestará al Cliente un servicio de mantenimiento correctivo, de manera que, si se produjeran averías, interrupciones o mal funcionamiento del Servicio por causas no imputables al Cliente, Ortel Mobile reparará en el plazo más breve posible los fallos o averías producidos.

5.4 Si el Cliente sufre interrupciones temporales del Servicio, Ortel Mobile indemnizará al Cliente con una cantidad que será el promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres (3) meses, se considerará el importe medio en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado.

5.5. Quedan expresamente excluidos del derecho de indemnización los servicios prestados en itinerancia internacional (roaming) prestados por terceros operadores y no tarificados en la red de Ortel Mobile.

5.6. Ortel Mobile indemnizará al Cliente en su cuenta prepago cuando la interrupción del Servicio suponga el derecho a una indemnización por importe superior a un (1) euro.

5.7. Cuando la interrupción se deba a causas de fuerza mayor, Ortel Mobile compensará al Cliente con la devolución del importe de las cuotas independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción. A estos efectos quedan totalmente excluidos los servicios de cobertura internacional de llamadas (roaming) prestados en el extranjero por operadores distintos de Ortel Mobile y no tarificados en la red de ésta.

5.8 El Cliente, dentro del mes siguiente a la fecha de restablecimiento del Servicio tras la interrupción deberá dirigir su solicitud de indemnización al Servicio de Atención al Cliente de Ortel por cualquiera de las vías indicadas en el presente Contrato.
De haber lugar a la indemnización, Ortel Mobile procederá al pago de la misma mediante un abono en su Cuenta prepago.

5.9 Adicionalmente, Ortel Mobile ofrece al Cliente en relación con la calidad del servicio el compromiso individual de compensar al mismo de forma que Ortel Mobile indemnizará al Cliente a partir de que se produzca una interrupción del servicio acumulada de ocho (8) horas en un período de un mes natural. Los clientes que deseen solicitar la indemnización deberán dirigir su petición, previa su identificación, indicación del número de teléfono móvil y acreditación de circunstancias personales, en un plazo máximo de diez (10) días contados a partir del restablecimiento del servicio, siendo imprescindible indicar la/s fecha/s y lugar/es en que se ha visto afectado por la interrupción y el/los número/s de incidencia/s asignados por Ortel Mobile en el momento de comunicar la misma.
A tal efecto se establece el siguiente método de cálculo y condiciones: Cuando el referido tiempo de interrupción comprometido haya sido efectivamente sobrepasado y, siempre y que la información aportada por el Cliente no resulte contradictoria con la obtenida de los sistemas de información de Ortel Mobile, ésta compensará al Cliente con una cantidad equivalente a la que resulte de un descuento del cincuenta por ciento del importe de las tres siguientes recargas de saldo con el límite de seis euros, antes de impuestos indirectos o, en

caso de contrato, Ortel Mobile compensará al Cliente con una cantidad equivalente a la que resulte de aplicar, antes de impuestos indirectos, un descuento del diez por ciento del importe del tráfico telefónico móvil tarificado en las tres siguientes facturas.

5.10. No existirá derecho a indemnización cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las siguientes causas: i) incumplimiento grave por el Cliente de las condiciones contractuales; ii) por daños producidos en la red debido a la conexión por el Cliente de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada de acuerdo con la normativa vigente; o iii) incumplimiento del código de conducta por parte de un usuario que preste servicios de tarificación adicional, cuando la titularidad del contrato de abono corresponda a este último.

6. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO

6.1 Ortel Mobile podrá suspender o desactivar definitivamente el Servicio al Cliente, tanto en la línea afectada como en otras de titularidad del Cliente, en supuestos de fraude, riesgo de fraude, uso ilícito del Servicio o incumplimiento del Contrato por parte del Cliente.

6.2 Asimismo, Ortel Mobile estará legitimada para suspender el Servicio en caso de que el Cliente no haga uso del Servicio o no recargue su tarjeta SIM durante un periodo continuado de cuatro (4) meses. En este caso el Cliente tendrá la posibilidad de acudir a un punto de venta autorizado para reactivar el Servicio durante un periodo treinta y un (31) días posteriores a la suspensión. Si el Cliente deja de utilizar el Servicio o no recarga durante un periodo continuado de 4 meses y 31 dias, Ortel Mobile dará por resuelto el Contrato y el Cliente perderá definitivamente el número telefónico asignado.

6.3 Durante el tiempo que dure la suspensión y transcurridos (4) cuatro meses en el caso de no utilización o no recarga, se mantendrá el Servicio para llamadas entrantes (salvo que el Cliente se encuentre en el extranjero o se trate de llamadas de cobro revertido), el 1203 de Atención al Cliente y el de llamadas salientes de emergencias al número 112.

6.4 Por razones de seguridad pública, Ortel Mobile estará legitimada a desactivar provisionalmente el Servicio en caso de no recepción por cualquier motivo o recepción defectuosa de los datos personales obligatorios solicitados en el momento de adquisición de la tarjeta SIM o en el caso de que resulten manifiestamente falsos. En este caso, Ortel Mobile informará al Cliente de que desactivará definitivamente la línea si no recibiera los datos solicitados y, por la vía indicada en esta comunicación, en el plazo de cinco (5) días desde esta notificación.

7. DURACIÓN Y TERMINACIÓN

7.1. El presente Contrato tendrá una duración indefinida.

7.2. El Contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos y, en especial, por las siguientes:

- Por voluntad del Cliente, en cualquier momento comunicándolo a Ortel Mobile con una antelación de dos (2) días hábiles al momento en que haya de surtir efectos. La baja unilateral podrá ser comunicada a través de los siguientes medios y acreditando para ello su identidad: i) por escrito a la siguiente dirección C/ del Poeta Rafael Morales, Nº 2, Planta 5ª 28702 San Sebastián de los Reyes (Madrid), ii) por teléfono, al número 1205 desde un número Ortel Mobile, al 644001205 desde otros números o al (+34) 644001205

desde el extranjero (coste llamada en roaming); iii) o a través de correo electrónico info@ortelmobile.es.

- Por voluntad del Cliente ante un incumplimiento contractual por parte de Ortel Mobile, comunicándolo a Ortel Mobile por cualquiera de las vías mencionadas en el párrafo anterior.
- Por voluntad del Cliente si, habiendo contratado por vía telefónica o telemática, en el plazo de siete (7) días tras haber recibido el Cliente los elementos necesarios para la prestación del Servicio, lo comunicase a Ortel Mobile por cualquier forma admitida en derecho. En este supuesto, el Cliente deberá devolver a Ortel Mobile todos los elementos que hubiera recibido.
- Por incumplimiento grave de las obligaciones contractuales de las partes.
- Por uso ilícito del Servicio o uso contrario a la buena fe o las prácticas comúnmente aceptadas como de correcta utilización de los servicios de telefonía móvil por parte del Cliente.
- Por la no utilización del Servicio por parte del Cliente durante un periodo continuado de 4 meses y 31 días, de conformidad con el artículo 7.
- Por la extinción del título habilitante de Ortel Mobile cuando esta circunstancia imposibilite la prestación del Servicio. En este caso, la resolución contractual será automática.

7.3. La resolución del Contrato no eximirá al Cliente de sus obligaciones frente a Ortel Mobile, incluida la obligación de pago.

8. SECRETO DE LAS COMUNICACIONES

8.1. Ortel Mobile adoptará las medidas técnicas y organizativas necesarias conforme a la legislación vigente a fin de garantizar el secreto de

las comunicaciones. En cualquier caso, Ortel quedará exonerada de toda responsabilidad que pudiera derivarse de la obtención de grabaciones de conversaciones telefónicas, de su uso o publicidad por parte del Cliente o por terceros y, en general, de cuantas acciones u omisiones que, no siendo imputables a Ortel Mobile, supongan un quebrantamiento del secreto de las comunicaciones electrónicas.

9. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

9.1. En cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, Ortel informa al Cliente de que los datos personales facilitados por éste en el momento de la contratación y aquellos que se generen a lo largo de la vigencia del Contrato serán incorporados a un fichero automatizado, titularidad y responsabilidad de Ortel Mobile y que ha sido debidamente notificado a la Agencia Española de Protección de Datos.

9.2 Se le informa así mismo de que sus datos personales serán tratados con la finalidad de mantener y gestionar la relación contractual que mantiene con Ortel Mobile, prestarle adecuadamente los servicios de telecomunicaciones contratados, incluida la prestación de servicios georeferenciados, si fuera el caso, así como para la gestión de la facturación que se derive de la prestación de tales servicios, y que únicamente serán comunicados a aquellas entidades que están vinculadas a los canales de distribución de Ortel Mobile o que colaboren con la misma en la contratación, prestación y mantenimiento de los servicios contratados, siempre y únicamente cuando tal comunicación resulte necesaria para el desarrollo de la relación contractual que mantiene con Ortel Mobile.

9.3. Igualmente, el Cliente consiente, salvo marcación de la casilla específicamente destinada al efecto en el momento de la recogida de sus

datos, que sus datos personales puedan ser tratados con finalidades comerciales, concretamente comunicaciones comerciales directas acerca de los productos, servicios, ofertas y promociones de Ortel Mobile, por SMS, correo electrónico o cualquier otro medio electrónico equivalente, así como comunicaciones vía telefónica a los números facilitados en el proceso de contratación y su número Ortel Mobile.

9.4 En todo caso, Ortel Mobile garantiza que sus datos personales no se utilizarán con fines distintos a los mencionados en esta cláusula y que el tratamiento de los mismos se realizará bajo la más estricta confidencialidad y en pleno cumplimiento de las obligaciones y garantías que establece la LOPD y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD o cualquier otra norma que la modifique o la sustituya.

9.5 El Cliente podrá asimismo ejercitar, en cualquier momento, sus derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación, dirigiéndose por escrito a Ortel Mobile, adjuntando una fotocopia de su documento acreditativo de la identidad por ambas caras a Departamento Legal, ref. "Datos" a la dirección C/ del Poeta Rafael Morales, Nº 2, Planta 5ª 28702 San Sebastián de los Reyes (Madrid), o vía correo electrónico a través de la dirección derechosLOPD@kpn.es con asunto "Derechos LOPD Ortel" adjuntando un documento acreditativo de la identidad por ambas caras o mediante cualquier otro medio que permita acreditar la recepción y el envío de la solicitud, siempre que el Cliente acredite debidamente su identidad.

9.6 El Cliente deberá proporcionar los datos solicitados en proceso de contratación de manera obligatoria. En el caso de que el Cliente no estuviera de acuerdo en proporcionar aquellos datos calificados como obligatorios en dicho proceso o con su posterior procesamiento implicará la imposibilidad de acceder al Servicio por parte del Cliente, por lo que no le será posible contratar el Servicio. En todo caso el

Cliente deberá otorgar veracidad y exactitud de los datos de carácter personal que en su caso se aporten. Durante el proceso de compra, Ortel Mobile podrá requerir al Cliente datos adicionales o complementarios con la finalidad de asegurar y confirmar la identidad del cliente

9.7 Ortel Mobile podrá, si fuera preciso, comprobar la solvencia del Cliente mediante el acceso y consulta de ficheros de solvencia patrimonial y de crédito gestionados por entidades que se dediquen a prestar tales servicios conforme a la legalidad vigente, así como a verificar la veracidad y exactitud de los datos aportados. A tal efecto el Cliente consiente que, a efectos de realizar un análisis de su solvencia, valoraciones de riesgos y procesos de scoring, Ortel Mobile podrá solicitar información relativa a sus antecedentes crediticios a las citadas entidades. En este sentido, el Cliente queda informado y consiente que, en caso de no atender puntualmente sus obligaciones de pago frente a Ortel Mobile, sus datos identificativos y los relativos a la deuda pendiente de pago puedan ser comunica dos, previo requerimiento de pago, a compañías de recobro y/o a entidades legalmente habilitadas a prestar servicios de información sobre solvencia patrimonial y de crédito.

9.8 Ortel Mobile, en cumplimiento de la Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, informa al Cliente que su nombre, apellidos, NIF, Pasaporte o NIE y nacionalidad pasarán a formar parte de un Libro Registro para Clientes prepago de Ortel Mobile. Estos datos serán cedidos a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado cuando le sean requeridos por estas a Ortel Mobile.

10. ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES

10.1. Existe a disposición del Cliente un Departamento de Atención al Cliente al que el Cliente podrá dirigir peticiones de información, quejas, reclamaciones o cualquier incidencia relacionada con la prestación del Servicio.

10.2. El Cliente deberá formular sus reclamaciones en el plazo de un (1) mes desde el momento en que tenga conocimiento del hecho que las motive en el teléfono 1205 desde un número Ortel Mobile, en el 644001205 desde otro número, al (+34) 644001205 desde el extranjero (coste llamada en roaming), por escrito a la siguiente dirección: Servicio de Atención al Cliente C/ del Poeta Rafael Morales, Nº 2, Planta 5ª 28702 San Sebastián de los Reyes (Madrid), a la dirección de correo electrónico info@ortelmobile.es,

10.3. Una vez presentada la reclamación, se asignará a ésta un número de referencia que Ortel Mobile comunicará al Cliente. En caso de que la reclamación se realice por vía telefónica, el Cliente podrá solicitar un documento que acredite la presentación y el contenido de la misma mediante cualquier soporte que permita tal acreditación. Dicho documento será remitido por Ortel en el plazo de diez (10) días desde su solicitud.

10.4. Cuando la reclamación haya sido solucionada, Ortel Mobile informará al Cliente de la solución adoptada a través del mismo medio utilizado por el Cliente para presentar la reclamación.

10.5. Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido una respuesta satisfactoria de Ortel Mobile en el plazo de un (1) mes, podrá acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo o a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.

11. MODIFICACIONES CONTRACTUALES

11.1. Ortel Mobile podrá realizar modificaciones al presente Contrato notificándolo al Cliente con una antelación mínima de un (1) mes a su entrada en vigor. En caso de que el Cliente no aceptase las nuevas condiciones y así lo notificase a Ortel Mobile, podrá resolver el Contrato de manera anticipada y sin penalización alguna. Si, transcurrido el plazo de un (1) mes desde la notificación por Ortel Mobile, el Cliente no hubiese manifestado expresamente su disconformidad, o bien el Cliente utilizara el Servicio con posterioridad a la entrada en vigor de la modificación anunciada, se entenderá que acepta las modificaciones propuestas. La comunicación al Cliente podrá realizarse, entre otros medios, con previo aviso de la modificación mediante SMS al Cliente o notificación en su área de cliente en ortelmobile.es, con indicación de la fecha de entrada en vigor de la modificación propuesta.

11.2. El Cliente deberá comunicar a Ortel Mobile cualquier modificación de los datos facilitados al contratar el Servicio desde el momento en que se produzca.

12. LEGISLACIÓN APLICABLE Y FUERO

12.1. Las presentes Condiciones Generales se regirán por la legislación española.

12.2. En caso de conflicto en la aplicación o interpretación del presente Contrato, las partes se someten a los Juzgados y Tribunales que resulten competentes en cada momento. Asimismo, como entidad adherida a Confianza Online y en los términos de su Código Ético, en caso de controversias relativas a la contratación y publicidad online, protección de datos, protección de menores y accesibilidad, el Cliente podrá acudir al sistema de resolución extrajudicial de controversias de Confianza Online (confianzaonline.es) encarnado en la Junta Arbitral Nacional de Consumo y el Jurado de la Publicidad.

CONDICIONES PARTICULARES DE USO DE LA TARIFA DE DATOS ORTEL MOBILE

Las presentes Condiciones Particulares de Uso regulan el servicio de módulo de datos UMTS/GPRS (3G) (en adelante el "Servicio") que KPN Spain, S.L.U, (en adelante Ortel Mobile) con domicilio social en C/ del Poeta Rafael Morales, Nº 2, Planta 5ª 28702 San Sebastián de los Reyes (Madrid), (en adelante "Ortel Mobile") ofrece a sus clientes (en adelante los "Usuarios"). Las presentes Condiciones Particulares de Uso del Servicio de Datos Ortel Mobile, se conciben en conjunción con las Condiciones Generales de Prestación del Servicio Telefónico Móvil y las Condiciones Particulares de Venta a Distancia, disponibles en ortelmobile.es. En caso de contradicción entre las presentes Condiciones Particulares y las **Condiciones Generales, estas Condiciones Particulares prevalecerán.**
La utilización del Servicio por parte del Usuario supone la aceptación de las siguientes Condiciones de Uso.

1. OBJETO

1.1 A través de este Servicio, Ortel Mobile pone a su disposición la posibilidad de conectarse a Internet/Intranet por GPRS/UMTS (3G) con unas condiciones tarifarias especiales.
1.2 El Servicio no está disponible para personas jurídicas.
1.3 La facturación por el Servicio se realizará en modalidad prepago de acuerdo con lo previsto en las Condiciones Generales.
1.4 El Servicio está disponible desde la activación de la tarjeta SIM.
1.5 La velocidad de transferencia de datos dependerá del equipo utilizado por el Usuario, de la cobertura de red del operador de red de Ortel Mobile, del estado de la red en ese momento y de la tecnología utilizada en el receptor seleccionado.

2. CARACTERÍSTICAS Y USO CORRECTO DEL SERVICIO

2.1 La utilización del Servicio se realiza sobre el compromiso del Usuario de utilizar el Servicio de conformidad con la Ley, las presentes Condiciones de Uso, la moral, las buenas costumbres generalmente aceptadas, el orden público y, en general, darle un uso adecuado al Servicio de conformidad con la finalidad para la que ha sido puesto a su disposición.
2.2 El Usuario se compromete a no utilizar el Servicio para fines ilícitos o que puedan lesionar derechos de terceros o que de cualquier forma, puedan dañar, perjudicar o deteriorar el Servicio, los equipos informáticos, la propiedad así como la imagen de Ortel Mobile o de terceras personas.

2.3 El Usuario no podrá revender el Servicio. Por lo tanto, el Usuario no podrá explotar comercialmente el Servicio y obtener un rendimiento económico, directo o indirecto por la reventa del Servicio o de alguna de sus capacidades o funcionalidades.

2.4 El Usuario se compromete a no utilizar el Servicio para trasportar tráfico de voz sobre IP (VoIP).

2.5 Los tráficos P2P podrán cursarse con menor prioridad en casos de congestión de red.

2.6 El Usuario se compromete a no utilizar el Servicio con la finalidad de almacenar, distribuir o difundir imágenes o contenidos que: atenten o puedan atentar contra los derechos fundamentales y libertades públicas de las personas; incite a la violencia o a actuaciones delictivas, realicen apología del terrorismo, sean infames o difamatorios; sean discriminatorios por razón del sexo, raza, edad, creencias o condición; sean pornográficos, degradantes, atenten contra la Juventud o la Infancia o, en general, contrarios a la Ley, a la moral y a las buenas costumbres o al orden público; infrinja derechos de propiedad intelectual o industrial de terceras personas, sin haber obtenido previamente su autorización; sea contrario a la Intimidad personal y familiar o a la propia imagen de las personas.

2.7 Ortel se reserva el derecho a suspender o finalizar la prestación del Servicio en el caso de que el Usuario incumpla las Condiciones de Uso del Servicio aquí definidas.

2.8 La contratación del Servicio tiene carácter indefinido. El contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos y, en especial, por voluntad del Usuario en base a lo estipulado en las condiciones generales, en cualquier momento comu nicándolo a Ortel Mobile con una antelación mínima de dos (2) días hábiles al momento en que haya de surtir efectos, a través de los medios establecidos en las Condiciones Generales. La activación del Servicio podrá tener lugar desde que el Usuario tenga activada la tarjeta SIM.

2.9 En caso de prepago si el Usuario no utiliza el Servicio durante un período continuado de 4 meses y 31 días se dará por finalizado el mismo en base al artículo 7 de las Condiciones Generales.

Ortel Mobile
c/ Miguel Yuste, 12
28037 Madrid